

FIDELITY CONTACT CENTER

www.jusan.es



DESCRIPTIVO DE PRODUCTO

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|-------------------------------------|----|
| PRESENTACIÓN DE PRODUCTO | 3 |
| PRESTACIONES..... | 4 |
| ARQUITECTURA | 5 |
| REQUISITOS INFORMÁTICOS | 6 |
| PAQUETE BÁSICO..... | 7 |
| PRESTACIONES OPCIONALES..... | 8 |
| MÓDULOS SOFTWARE | 11 |
| APLICACIÓN AGENTE..... | 12 |
| POP UP FICHA CLIENTE..... | 13 |
| APLICACIÓN SUPERVISOR..... | 14 |
| MÓDULO WALLBOARD..... | 15 |
| MÓDULO RELAMADA | 16 |
| MÓDULO ENCUESTA POST-LLAMADA..... | 17 |
| MÓDULO E-MAILS..... | 18 |
| MÓDULO CHAT | 19 |
| MÓDULO REDES SOCIALES | 20 |
| MÓDULO GRABACIÓN DE LLAMADAS | 21 |
| MÓDULO INFORMES Y ESTADÍSTICAS..... | 22 |
| FIDELITY TELEMARKETING..... | 25 |
| SKY / PAGO POR USO | 27 |
| CENTRALITAS Y PROTOCOLOS | 28 |
| REFERENCIAS JUSAN | 29 |
| PRESENTACIÓN JUSAN | 30 |
| CATÁLOGO MULTIMEDIA | 31 |



SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

PRESENTACIÓN DE PRODUCTO

Fidelity es una solución de contact center y distribución automática de llamadas (ACD) cuyos principales objetivos son mejorar la atención telefónica, incrementar la calidad del servicio al cliente y facilitar datos estadísticos acerca de la actividad realizada. También permite acceder a la empresa a través de canales alternativos como webinar, e-mail y redes sociales.

Se trata de un sistema muy consolidado en el mercado y presente en más de 20 países. Está basado en tecnología SIP, CTI y Web RTC de última generación que ofrece al supervisor toda la información necesaria en tiempo real para gestionar y optimizar los recursos a su disposición.

Permite atender y distribuir un gran número de llamadas, minimizar las llamadas perdidas y optimizar costes y recursos internos. Fidelity también ofrece la distribución opcional de e-mails y chats, puede ser integrado con herramientas CRM o ERP, y con la opción de Telemarketing permite gestionar eficazmente campañas de llamadas salientes.

BENEFICIOS

Mejorar los niveles de servicio al cliente y los tiempos de respuesta.

Reducir los niveles de llamadas no atendidas.

Optimizar los costes y los recursos internos.

Manejar y distribuir un volumen mayor de llamadas, correos y chats.

Incrementar la productividad y la efectividad de los agentes.

Gestionar y analizar la actividad del contact center mediante informes estadísticos y pantallas en tiempo real.

Fidelity marca la diferencia porque se adapta a cualquier tamaño de negocio y sector de actividad, pudiendo mejorar de forma decisiva la atención telefónica de la empresa.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

PRESTACIONES

DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO

Según número llamado (DNIS) / Llamante (ANI), IVR/guías vocales, calendario y consulta a bases de datos.

GRUPOS Y COLAS DE ESPERA

Posibilidad de crear y gestionar de manera dinámica múltiples grupos y colas de espera.

MÚLTIPLES CRITERIOS DE DISTRIBUCIÓN

Según mayor tiempo libre, perfil de agente, transferencia urgente, mismo agente...

GESTIÓN PERFIL DE AGENTES

Agentes multi-grupo, perfil de habilidades y niveles de prioridad.

ENCUESTA POST-LLAMADA

Número ilimitado de preguntas y resultados por agente/grupo.

GRABACIÓN DE LLAMADAS

Bajo demanda, selectiva o permanente, y según agentes y grupos.

ALARMAS Y AVISOS

Al exceder el tiempo máximo de espera, de pausa de un agente y duración de la llamada.

FREE SEATING, PAUSAS Y WRAP-UP-TIME

Puestos de trabajo dinámicos, tiempo administrativo y distintas duraciones de pausa.

MONITORIZACIÓN EN TIEMPO REAL

Llamadas en cola, tiempos de espera, estado de los agentes, pantalla supervisor...



FORMULARIOS WEB INTERACTIVOS

Configurables mediante condiciones, listas y respuestas múltiples.

CHAT, E-MAILS Y REDES SOCIALES

Multicanalidad con distribución automática de mensajes de chat, e-mails y redes sociales.

EMISIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS

Combinación de campañas de llamadas entrantes y salientes con diferentes modos de marcación (call blending).

MENSAJES Y MÚSICA

Música en espera, mensajes de bienvenida, posición en la cola y tiempo estimado de espera.

INTEGRACIÓN CRM

Para identificar y filtrar llamadas recibidas, y facilitar los datos del cliente en la pantalla.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

ARQUITECTURA



CLIENTE SERVIDOR

La solución Fidelity está basada en una arquitectura cliente-servidor bajo Windows, una base de datos SQL (integrada) y tecnología CTI. Los diferentes módulos hardware y software del sistema comunican entre sí vía Ethernet (TCP/IP o Web).

SERVIDOR IVR

Fidelity incorpora un potente servidor IVR para la gestión de llamadas entrantes, difusión de guías vocales o menús interactivos, y administración de llamadas en espera conectada a la centralita mediante puertos SIP u opcionalmente puertos analógicos.

Una ventaja notable de Fidelity es su compatibilidad con la mayoría de las centralitas ya que solo requiere un canal CTI operativo en la centralita.

CSTA fase II o fase III, TAPI 2.0 y TSAPI

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

REQUISITOS INFORMÁTICOS



La solución está diseñada para call centers o contact centers, centros de servicio y atención al cliente, y todo tipo de empresas que necesiten hacer frente a un gran volumen de llamadas con recursos limitados.

PC SERVIDOR:

Windows 7^(*), Windows 8^(*) y Windows 10^(*) (hasta 8 agentes). Windows Server 2008-2012 (recomendado). Servidor Virtual soportado. Sistema Operativo de 64-bits.

Pentium® Intel® Dual-Core o equivalente (3GHz), RAM 8GB - SQL Express (suministrada). SQL profesional recomendado a partir de 50 agentes.

PC AGENTES:

Windows 7^(*), Windows 8^(*) y Windows 10^(*). Tablet o Smartphone Android, Apple y Windows con acceso a Internet.

PC SUPERVISOR:

Windows 7^(*), Windows 8^(*) y Windows 10^(*).

(*) Se requiere versión Pro de Windows (no Starter, no Home).

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

PAQUETE BÁSICO



PC SERVIDOR

El paquete básico contiene el servidor CTI y ACD, la base de datos SQL y las licencias software para:

4 canales para llamadas en espera
4 puestos de agente
1 puesto de supervisor
El módulo de informes

El número de puestos agentes/supervisores y el número de llamadas en espera pueden ser ampliados con licencias adicionales.

() el interfaz analógico se realiza a través de una unidad hardware propietaria para la gestión de las llamadas en espera y la difusión de mensajes / música en espera. Unidad rack 19" 1U - Hasta 8 puertos/ unidad.*

SUPERVISORES Y AGENTES

Fidelity incluye en el paquete básico aplicaciones software para Windows y navegador Web para los agentes y los supervisores.

Incluye también un módulo multi-usuario de informes y estadísticas.

Software Servidor

Fidelity Servidor CTI (TAPI, TSAPI, CSTA) + ICR
+ Base de Datos SQL Express

Servidor ACD

Para llamadas en espera, IVR, y difusión de mensajes (interfaz SIP o Analógico)

Módulo de configuración

Permite programar las reglas de distribución de llamadas, así como usuarios, posiciones y grupos

Carga de mensajes/música

Permite la actualización inmediata de los mensajes del sistema

Módulo Supervisor y Agente

Versión Windows y Cliente Web

Módulo Informes y Estadísticas

Para un análisis completo y detallado de la actividad del call center

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

PRESTACIONES OPCIONALES



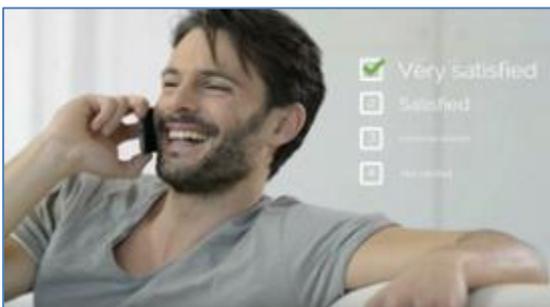
MÓDULO WALLBOARD

El módulo Wallboard muestra la información más relevante de la actividad del Call Center y de la calidad de servicio. Es una aplicación accesible vía web y adaptable a pantallas murales o de pared, estaciones de supervisor y teléfonos móviles. Los datos estadísticos se muestran y se actualizan en tiempo real.



INTEGRACIÓN CRM

Fidelity se puede integrar también con software CRMs, ERPs y aplicaciones software propietarias. Esta integración puede usarse para identificar el cliente y transferir la llamada al agente más adecuado o presentar automáticamente en la pantalla del agente la ficha del cliente cuando se recibe o se emite la llamada.



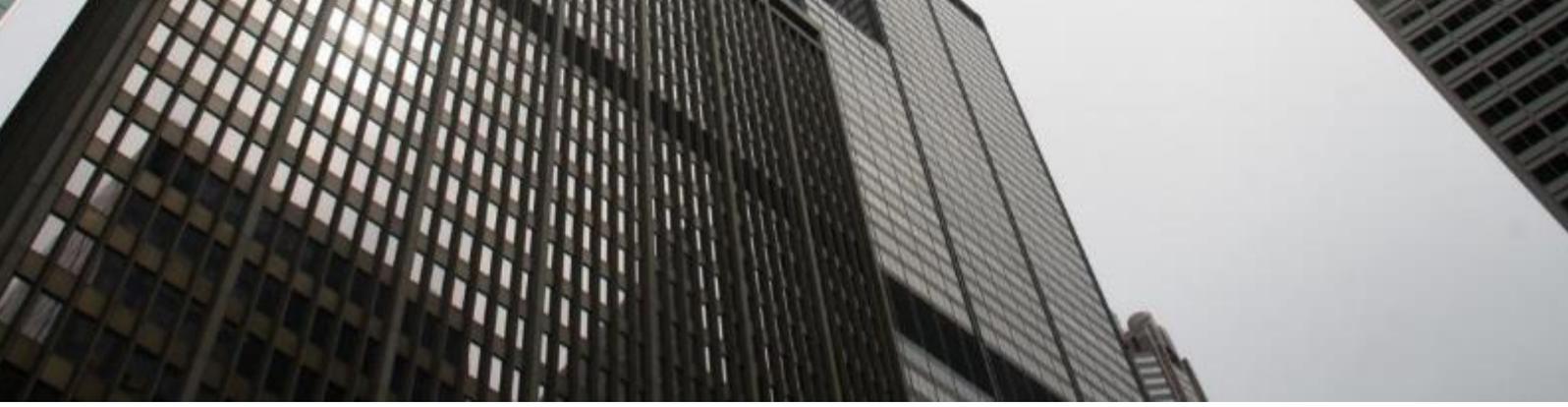
ENCUESTA POST-LLAMADA

Esta opción automatiza la realización de encuestas al final de la llamada para medir la calidad de servicio y el nivel de satisfacción. Los resultados son archivados junto con los datos del contacto y del agente que atendió la llamada.



GRABACIÓN DE LLAMADAS

La solución Fidelity ofrece una amplia gama de opciones de grabación para todo tipo de líneas y extensiones. Grabación permanente de todas las llamadas, grabación de solo algunas llamadas según el agente, grupo o cliente y grabación bajo petición del agente o del supervisor.



MÓDULO SOCIAL MEDIA

Permite la integración de las redes sociales como nuevo canal de comunicación para gestionar conversaciones más eficazmente.

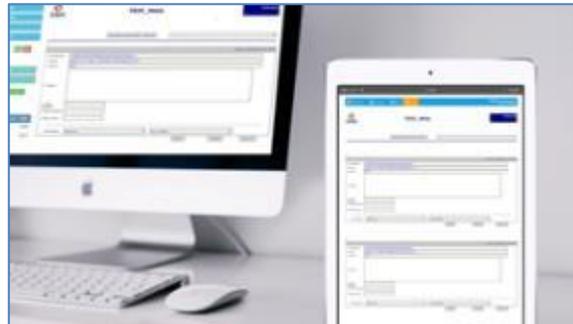
Los clientes pueden ponerse en contacto con la empresa a través de las cuentas corporativas de Facebook y Twitter. Los mensajes se distribuyen automáticamente al agente disponible más adecuado.



DISTRIBUCIÓN DE E-MAILS

Permite la distribución de e-mails a grupos de agentes en función del origen, destino o palabras clave en el asunto o cuerpo del e-mail.

Esta función se puede combinar con la distribución de llamadas para que un agente atienda al mismo tiempo llamadas y correos electrónicos.



MÓDULO CHAT

Permite a los clientes contactar con un agente y dialogar en tiempo real (modo chat) desde la página web que están consultando.

Este módulo abre una nueva y cómoda forma de comunicación cliente-agente.





CALL BACK DESDE LA WEB

Permite a las personas solicitar una rellamada automática de un agente desde la página web que están visitando presionando el botón "call-me-back" de la web e introduciendo su número de teléfono.



CALL BACK AUTOMÁTICO

Ofrece a la persona que llama la posibilidad de salirse de la cola de espera y de solicitar una devolución de la llamada.

Mientras espera en la cola, un mensaje la informa sobre la posibilidad de dejar de esperar y ser llamado por el primer agente que quede disponible.

Además, todas las llamadas perdidas pueden ser rellamadas automáticamente.



CLICK TO CALL

La opción Click to Call permite a los usuarios realizar llamadas salientes desde la pantalla del cliente pulsando un botón del CRM.

Esta opción se entrega como un servicio web que se invoca* inmediatamente un botón programado en el CRM.

**Requiere soporte del proveedor CRM.*



An overhead view of a business meeting around a white table. A man in a light blue shirt is pointing at a laptop screen. A woman in a grey top is leaning over the table. Another man in a white shirt and blue tie is looking at a laptop. The scene is dimly lit, with a blue overlay at the bottom.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULOS SOFTWARE

PROYECTO BASADO EN OPCIONES

Desarrollos a medida disponibles bajo petición y presupuesto adicional tales como: programación de informes específicos, creación y personalización del Wallboard e integración con tecnología TTS y ASR.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

APLICACIÓN AGENTE



FIDELITY WEB AGENT

Permite al agente iniciar y cerrar sesión en el sistema, descolgar, colgar, transferir y realizar llamadas, ver las llamadas en espera, chatear con el supervisor y otros agentes, ponerse en pausa, reanudar sesión y grabar sus conversaciones telefónicas bajo demanda.

Permite también abrir la ficha CRM del cliente a modo de pop up y proporcionar al agente toda la información necesaria para poder atender correctamente la llamada.

Aplicación bajo Windows o navegador Web que se ejecuta en el PC de cada agente y que permite iniciar sesión en el sistema, visualizar datos de llamadas, y controlar su teléfono desde el PC.

Los datos que se proporcionan son: el nombre de la cola, el número llamante, el número de llamadas en espera en colas a las que pertenece el agente, y el tiempo de espera de la llamada más antigua de cada cola. Desde esta pantalla, el agente puede controlar el teléfono y grabar llamadas a

demanda. Una mensajería tipo “chat” permite al agente comunicarse con los supervisores. El agente puede ponerse en pausa, indicar el motivo de la pausa o incluso introducir algún comentario adicional y reanudar la sesión.

Su versión WEB no requiere instalación y permite el teletrabajo de los agentes.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

POP UP FICHA CLIENTE

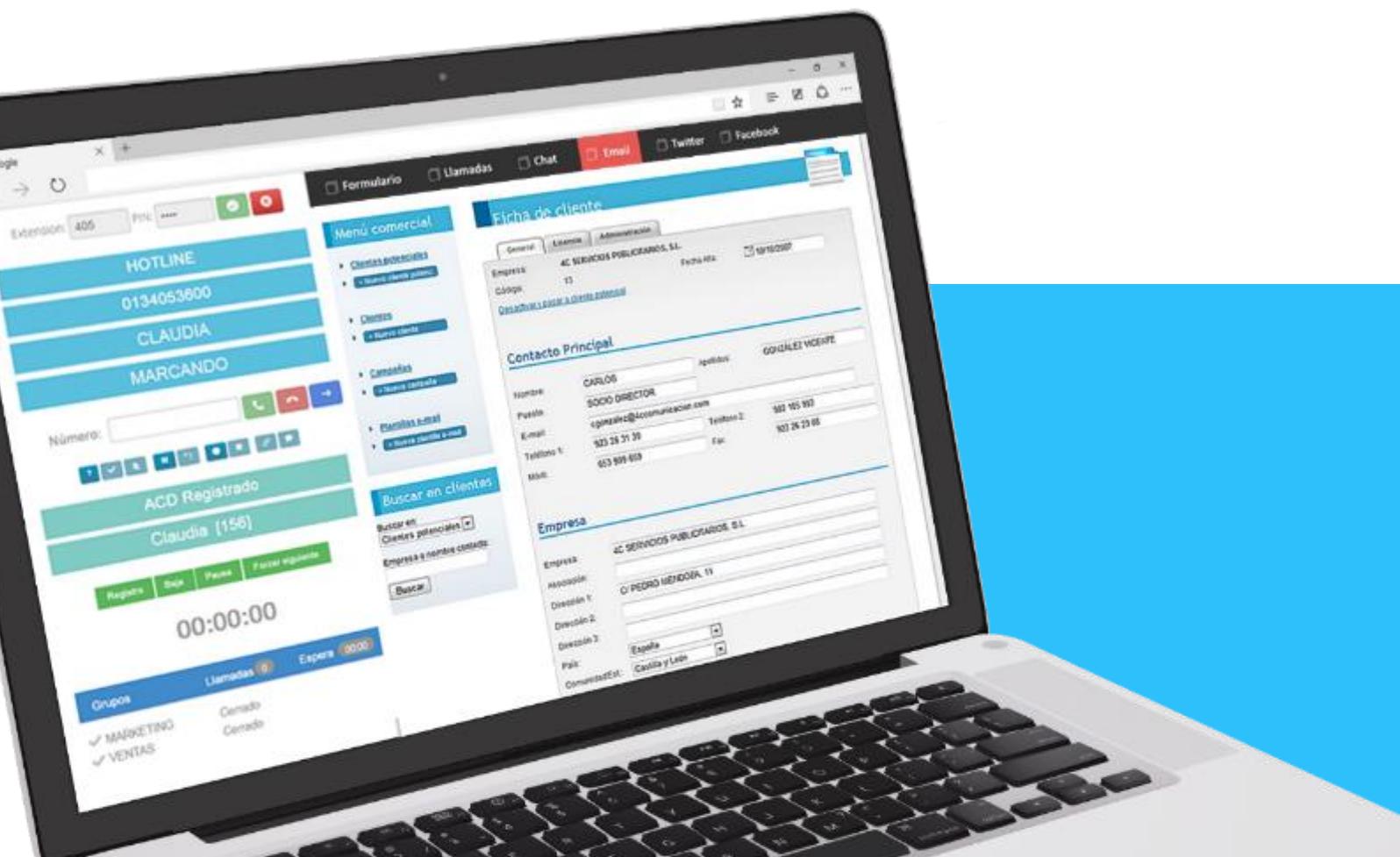
Además de ofrecer al agente un pop up con los datos de la llamada y un acceso rápido a las principales funciones de telefonía, Fidelity puede también **integrarse con aplicaciones de tipo CRM o ERP para identificar y filtrar las llamadas recibidas y para mostrar los datos del cliente en la pantalla del agente.**

Su funcionamiento consiste en consultar la base de datos del CRM/ERP para identificar automáticamente al cliente a partir de su número de teléfono y determinar la

prioridad de la llamada, el agente más adecuado o bien a partir de los datos introducidos en la fase previa de la llamada (preatención).

Permite también abrir la ficha del cliente a modo de pop up y proporcionar al agente toda la información necesaria para poder atender correctamente la llamada.

La integración con los diferentes CRM/ERP se pueda realizar de distintas maneras: Web Service, URL, HTML, XML, registros DB, archivos de texto y OCX.

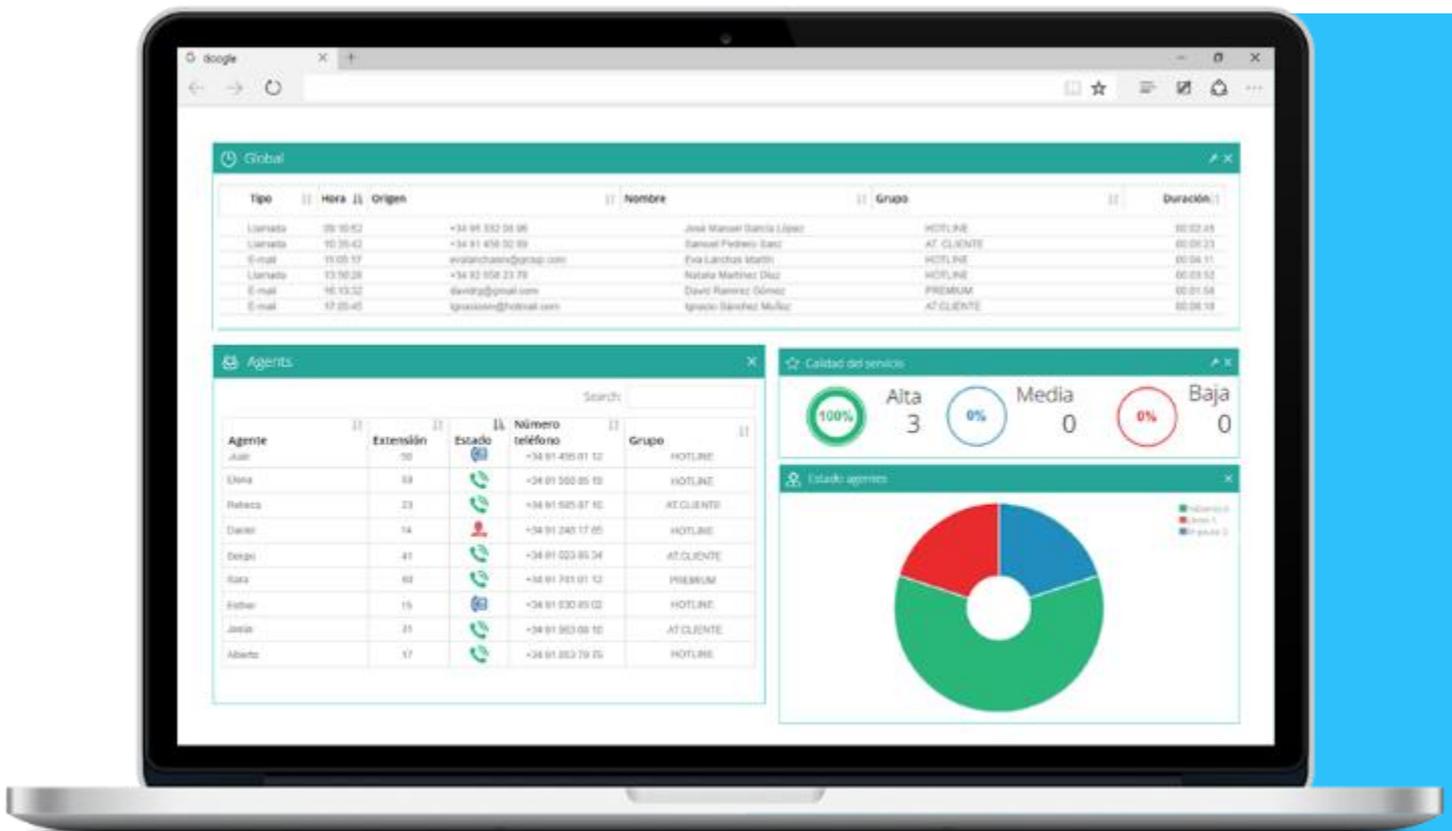


SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

APLICACIÓN SUPERVISOR

Aplicación para monitorear y controlar en tiempo real toda la actividad del contact center con información detallada del estado de los grupos, llamadas en espera y agentes.



ALARMAS

Un mecanismo de alarmas avisa al supervisor de que se han sobrepasado los tiempos máximos de espera, los tiempos de pausa de los agentes y el tiempo de conversación.

DISTRIBUCIÓN MANUAL

Si una cola está sobrecargada, el supervisor puede forzar la distribución de llamadas hacia agentes inactivos o en pausa, o incluso registrarse como agente y atender la llamada.

FÁCIL INTERVENCIÓN

El supervisor puede escuchar e intervenir en cualquier llamada activa que se esté realizando mejorando así la calidad de servicio.

CONTROL DE LOS AGENTES

El supervisor puede acceder en tiempo real al resumen de actividad de cada agente y conocer su tiempo en línea, tiempo en pausa y tiempo en conversación.

COLABORACIÓN SUPERVISOR-AGENTE

Fidelity garantiza una máxima calidad en el servicio con la posibilidad de colaboración continua entre agentes y supervisores gracias a su sistema de mensajería interna de tipo "Chat".

ESTADÍSTICAS

El supervisor tiene acceso directo a estadísticas, informes y grabaciones relativas a todas las colas bajo su control en cualquier momento.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO WALLBOARD

La aplicación Wallboard permite la visualización de información relevante sobre la actividad del contact center y la calidad del servicio. El Wallboard es accesible vía cualquier navegador Web y muestra la información en tiempo real, facilitando así la labor del supervisor.

La aplicación contiene dos vistas: una vista global que ofrece un análisis más general del servicio y de las llamadas recibidas, y una vista detallada en la que se visualiza la actividad realizada por cada agente y las llamadas en espera.

VISTA GLOBAL

- ✔ Llamadas en espera por cola
- ✔ Tiempo de espera máximo
- ✔ Total de llamadas atendidas
- ✔ Total de llamadas perdidas
- ✔ Estado de las colas
- ✔ Estado de los agentes
- ✔ Calidad del servicio
- ✔ Número de llamadas por grupos

VISTA DETALLADA

- ✔ Número de agentes conectados
- ✔ Número de llamadas en cola
- ✔ Datos agentes
 - Nombre
 - Extensión
 - Estado
 - Grupo
 - Número de teléfono
 - Total llamadas por agente
 - Total duración
 - Detalle llamadas en cola



SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

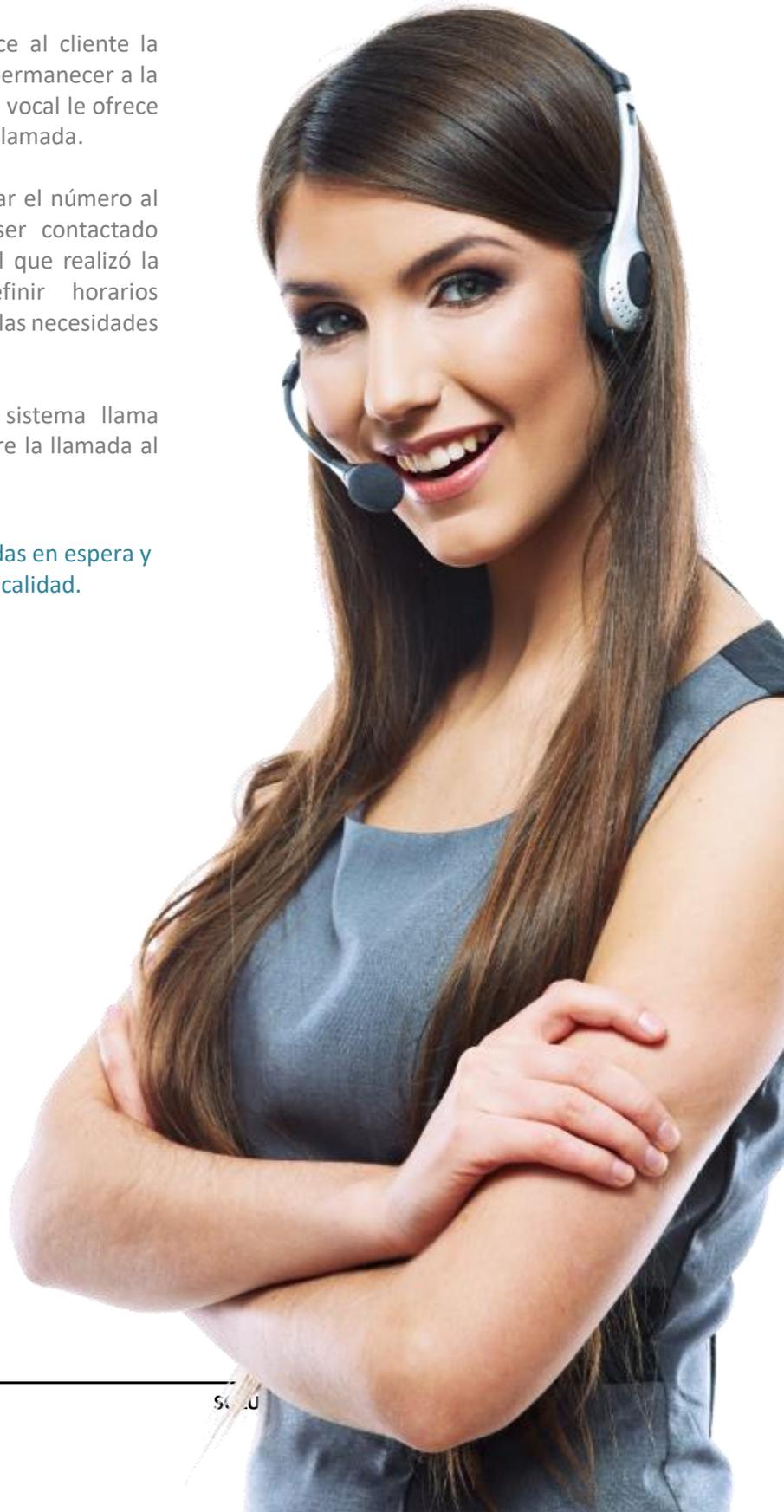
MÓDULO RELAMADA

La opción rellamada de Fidelity ofrece al cliente la posibilidad de ser llamado en vez de permanecer a la espera. Durante la espera, un mensaje vocal le ofrece la posibilidad de que se le devuelva la llamada.

Si lo desea, el cliente puede especificar el número al que quiere ser llamado, o puede ser contactado automáticamente al número desde el que realizó la llamada. El sistema permite definir horarios específicos de rellamada en función de las necesidades o políticas de empresa.

Cuando un agente queda libre, el sistema llama automáticamente al cliente y transfiere la llamada al agente.

Permite disminuir el número de llamadas en espera y ofrecer un servicio al cliente de mayor calidad.



SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO ENCUESTA POST-LLAMADA

El módulo encuesta post-llamada automatiza la realización de encuestas al final de la llamada para medir la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

El diseño de encuestas es totalmente configurable y personalizable en función de los datos que se quieran obtener, pudiendo crear en cualquier idioma encuestas cortas y dinámicas o extensas y precisas.

El interlocutor responde mediante códigos DTMF y los resultados obtenidos son archivados junto con los datos del contacto y del agente que atendió la llamada pudiendo ser exportados a Excel para su posterior estudio y análisis.

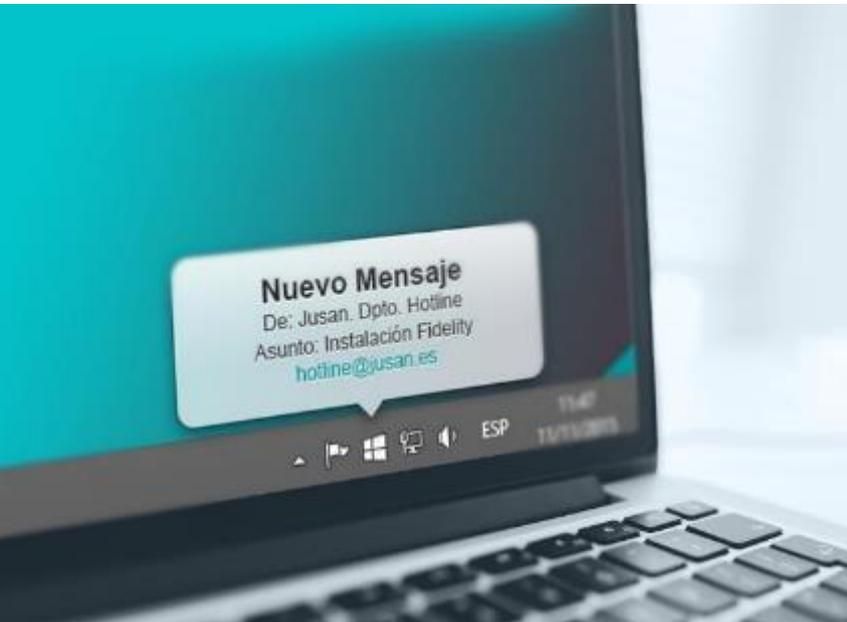
BENEFICIOS

Feedback automático por parte del cliente.
Información de calidad, útil y efectiva.
Inversión mínima con resultados tangibles.
Fácil configuración y puesta en marcha.



FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO E-MAILS



DISTRIBUCIÓN DE E-MAILS

Permite la distribución inteligente de e-mails a diferentes grupos de agentes en función de palabras clave identificadas en el asunto o en el cuerpo del e-mail.

Esta función se puede combinar con la distribución de llamadas para que un agente atienda al mismo tiempo e-mails y llamadas.

Fidelity analiza automáticamente los e-mails buscando palabras claves en el asunto y en el cuerpo del mensaje para determinar a qué grupo de agentes van dirigidos. También pueden ser tomados en cuenta el origen y el destinatario del e-mail. Una vez identificado, busca un agente libre según las políticas de prioridades y los niveles de especialización y lo transfiere al más adecuado.

El email se notifica como pop-up en la esquina inferior derecha de la pantalla para que el agente pueda abrirlo desde su

programa habitual de gestión de correo electrónico.

Los e-mails se distribuyen de uno en uno y a una sola dirección. Cuando el e-mail ha sido procesado, el agente elige un código de resultado (respondido, aplazado, reenviado...) y queda disponible para recibir otro email.

Fidelity ofrece estadísticas detalladas de los emails recibidos y procesados pudiendo conocer la fecha y hora de recepción en el servidor, la hora de envío al agente, la hora de lectura, la de respuesta y la hora en la que el agente lo dio por procesado.

DESARROLLOS ESPECIALES

En caso de usar Microsoft Outlook como programa de correo electrónico, se puede instalar un plug-in opcional para que el agente responda automáticamente desde la misma dirección a la que iba destinado el email.

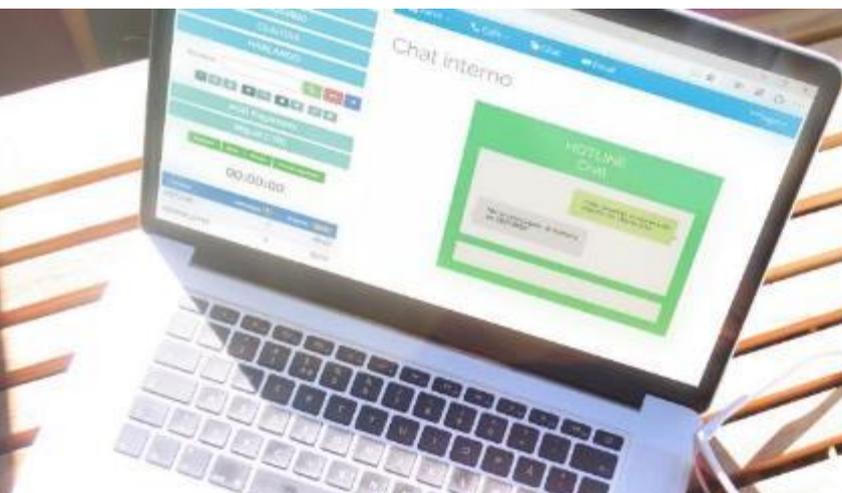
SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO CHAT

Cada vez son más los clientes que prefieren la comunicación en línea por su inmediatez y velocidad de respuesta.

Esta nueva tendencia está convirtiendo al chat en el canal de comunicación e información estrella para muchas empresas.



GESTIÓN MULTI-CHAT

Número ilimitado de conversaciones por agente. Totalmente configurable y 100% compatible con chats internos y externos. Además, con la opción multi-plataforma los clientes pueden contactar con los agentes desde cualquier dispositivo: PC, móvil y tablet en cualquier momento y desde cualquier lugar.

HISTÓRICO DE CHATS

Archivo automático del histórico de conversaciones de agentes y clientes, organizadas por fecha y disponibles en la misma interfaz chat para una mejor gestión de la consulta, atención y experiencia cliente.

Fidelity Live Chat es una aplicación web totalmente integrada con Fidelity Contact Center que permite al usuario ponerse en contacto con un agente disponible desde la página web que está consultando.

Se trata de una tecnología eficaz, intuitiva e inmediata que garantiza una atención al cliente 100% personalizada y efectiva.

DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA

Permanecer a la espera de un agente puede ser muy frustrante para el consumidor y una de las causas más comunes de pérdida de clientes en las empresas. Con Fidelity Chat cuando el usuario abre una solicitud de chat, el software envía automáticamente el mensaje al agente más adecuado en función de niveles de: prioridad, especialidad y disponibilidad.

INFORMES Y ESTADÍSTICAS

Con Fidelity Live Chat los supervisores y jefes de equipo tienen acceso a la herramienta Fidelity Reports con una amplia gama de informes, estadísticas y métricas del rendimiento del chat y de la actuación de los agentes. Gracias a esta funcionalidad, los supervisores pueden planificar y repartir la carga de trabajo a su equipo de una manera más optimizada y eficaz.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO REDES SOCIALES

Fidelity Social Media es una aplicación web que permite al agente recibir, gestionar y contestar de manera eficaz mensajes de Facebook y Twitter (tweets) sin salir de la interfaz de su Contact Center. El agente recibe los mensajes en forma de notificaciones directamente en su aplicación agente (Fidelity Web Agent).

Con Fidelity Social Media cuando el usuario escribe a través de Facebook o Twitter a la empresa, envía automáticamente el mensaje al agente más adecuado en función de niveles de: prioridad, especialidad y disponibilidad para garantizar que no se pierda ningún mensaje y que sean contestados de manera óptima.

Con la herramienta integrada de informes y estadísticas Fidelity Reports, los supervisores y jefes de equipo podrán comprobar la actuación de los agentes, y acceder a datos analíticos que le permitan planificar y repartir la carga de trabajo de una manera más optimizada y eficaz.

Facebook y Twitter se han convertido en un canal de comunicación bidireccional con las empresas del que los clientes esperan obtener un trato personalizado, efectivo e inmediato. Fidelity Social Media transforma estas nuevas herramientas de comunicación en una vía para conseguir nuevos clientes y fidelizar los ya existentes.



Optimización y reducción de costes gracias a la gestión simultánea de llamadas, chats, e-mails y mensajes en redes sociales.

Incremento de la satisfacción y la experiencia cliente gracias a la inmediatez y sencillez de respuesta.

Maximización de la productividad del equipo gracias a la gestión Multi-canal e incremento de la capacidad de atención y respuesta al cliente.



SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO GRABACIÓN DE LLAMADAS

Fidelity se puede integrar con la gama **Recall** para registrar y grabar las llamadas del call center. La gama Recall ofrece soluciones profesionales de grabación compatibles con cualquier tipo de instalación, línea y extensión telefónica. Existen varias modalidades de grabación:

GRABACIÓN PERMANENTE

Grabación sistemática y permanente de todas las llamadas entrantes y salientes.

GRABACIÓN SELECTIVA

Selección de llamadas relativas a grupos, agentes o clientes específicos para controlar la calidad de servicio o grabar determinadas conversaciones.

GRABACIÓN A DEMANDA

Grabación de partes de llamadas como confirmaciones de pedido, contrataciones de servicio, así como para el control de la atención telefónica prestada por el agente.

GRABACIÓN DE PANTALLAS

El módulo ScreenCast de grabación de pantallas se integra con la suite de grabadores de llamadas Recall para obtener un registro completo de las conversaciones y acceder tanto al audio como al vídeo de cada interacción. (Solo grabaciones de extensiones)

ScreenCast graba el contenido de la pantalla del operador durante la llamada. Una vez finalizada, se guarda el audio (.WAV) y vídeo (.mp4) en ficheros independientes.



GRABACIÓN DE AGENTES

Los formularios de calidad Recall permiten medir y evaluar la actuación de los agentes con exactitud gracias a sus múltiples tipos de preguntas para incrementar la satisfacción del cliente y el rendimiento de los agentes.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO INFORMES Y ESTADÍSTICAS

Fidelity ofrece una amplia gama de informes y estadísticas para medir el funcionamiento del contact center, la actividad y productividad de los agentes y la calidad de servicio.

El módulo de informes ofrece un análisis completo del número de llamadas recibidas, respondidas y perdidas, organizadas por agente, grupo o a nivel global.

Los informes se pueden visualizar en pantalla, ser impresos o ser enviados por e-mail de forma automática y exportados a una gran cantidad de formatos: Excel, PDF, TXT...

Los datos presentados se pueden filtrar por fecha y hora así como por agentes, grupos y otros filtros adicionales y específicos a cada tipo informe.

Los informes también se pueden configurar para ejecutarse automáticamente y de forma periódica creando un perfil con una serie de informes asociados y fijando el formato de edición del informe y su destinatario (dirección email).

| |
|---|
| Por Agente |
| Sesiones, pausas, llamadas atendidas, perdidas, tiempo de respuesta, de conversación... |
| Por cola |
| Volumenes, comparativa entre colas, llamadas perdidas, tiempo de conversación... |
| Global |
| Volúmen de tráfico, llamadas perdidas, tiempos de respuesta... |

RESUMEN - LLAMADAS DEL SISTEMA

Proporciona una visión global del sistema. Permite analizar el volumen de tráfico con el número total de llamadas recibidas, las horas de mayor actividad, el porcentaje de llamadas perdidas (y en qué fase de la llamada se pierden) y los tiempos de respuesta de las llamadas atendidas.

Período: 16/03/2015 - 22/03/2015
 Horario: 8:00 - 21:00
 Gráfico: Texto
 Estado: Texto
 Perdida: Todo

RESUMEN LLAMADAS DEL SISTEMA

| Hora | Total | Atendidas | < 60 | < 120 | > 180 | Perdidas | Abandona | Fallidas | Bienvenidos | En espera | < 60 | < 120 | > 180 | Agentes |
|---------------|------------|------------|----------------|------------|----------|----------|-----------|----------------|-------------|-----------|----------|-----------|-----------------|-----------|
| 2:00 - 2:59 | 1 | 0 | 0,00 % | 0 | 0 | 0 | 1 | 100,00 % | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 3:00 - 3:59 | 5 | 5 | 100,00 % | 5 | 0 | 0 | 1 | 17,00 % | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 |
| 4:00 - 4:59 | 10 | 15 | 150,00 % | 15 | 0 | 0 | 3 | 17,00 % | 2 | 1 | 0 | 3 | 1 | 5 |
| 5:00 - 5:59 | 27 | 26 | 70,00 % | 26 | 0 | 0 | 11 | 30,00 % | 9 | 2 | 0 | 11 | 2 | 5 |
| 6:00 - 6:59 | 51 | 28 | 55,00 % | 24 | 2 | 2 | 23 | 45,00 % | 15 | 8 | 0 | 23 | 2 | 5 |
| 7:00 - 7:59 | 41 | 30 | 73,00 % | 29 | 0 | 2 | 11 | 27,00 % | 8 | 5 | 0 | 11 | 5 | 5 |
| 8:00 - 8:59 | 17 | 13 | 76,00 % | 13 | 0 | 0 | 4 | 24,00 % | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 |
| 9:00 - 9:59 | 9 | 4 | 44,00 % | 4 | 0 | 0 | 5 | 56,00 % | 5 | 0 | 0 | 5 | 2 | 6 |
| 10:00 - 10:59 | 22 | 8 | 36,00 % | 8 | 0 | 0 | 14 | 64,00 % | 14 | 0 | 0 | 14 | 0 | 4 |
| 11:00 - 11:59 | 15 | 11 | 73,00 % | 11 | 0 | 0 | 4 | 27,00 % | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 |
| 12:00 - 12:59 | 1 | 1 | 100,00 % | 1 | 0 | 0 | 0 | 0,00 % | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 13:00 - 13:59 | 7 | 4 | 57,00 % | 3 | 1 | 0 | 3 | 43,00 % | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4 |
| 14:00 - 14:59 | 5 | 0 | 0,00 % | 0 | 0 | 0 | 5 | 100,00 % | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 1 |
| TOTAL | 230 | 146 | 63,00 % | 136 | 3 | 4 | 85 | 37,00 % | 69 | 16 | 0 | 85 | 100,00 % | 16 |

24/03/2015 11:38:57

DETALLE - LLAMADAS POR AGENTE

Presenta el detalle de las llamadas recibidas por los agentes. Muestra fecha y hora de cada llamada, el número del cliente, la duración de la llamada y a qué grupo corresponde.

Período: 24/03/2015 - 24/03/2015
 Horario: 8:00 - 20:00
 Perdida: Todos
 Agentes: Elena de Lara
 Tipo de llamada: Todos

DETALLE LLAMADAS POR AGENTE

Agente: Elena de Lara

| Fecha | Hora | N° Teléfono | Tipo | Sonando | Hablando | Retenida | Perdida | Grupo |
|----------------------|-------|---------------|------|-----------------|-----------------|-----------------|---------|-----------|
| 24/03/2015 | 9:25 | 629050415 | S | 00:00:00 | 00:00:50 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 9:38 | 649920647 | S | 00:00:06 | 00:00:57 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 9:40 | 915352036 | S | 00:00:01 | 00:01:35 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 9:48 | 953275567 | E | 00:00:00 | 00:01:27 | 00:00:09 | No | |
| 24/03/2015 | 9:49 | 14 | S | 00:00:02 | 00:00:07 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:01 | 625260760 | S | 00:00:00 | 00:13:37 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:19 | 941240694 | S | 00:00:00 | 00:01:23 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:45 | 914280919 | S | 00:00:01 | 00:00:06 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:46 | 912297992 | S | 00:00:00 | 00:00:20 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:52 | 0972544439454 | E | 00:00:08 | 00:00:29 | 00:00:15 | No | OPERADORA |
| 24/03/2015 | 10:52 | 13 | S | 00:00:02 | 00:00:12 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:53 | 914280919 | E | 00:00:03 | 00:00:14 | 00:00:00 | No | OPERADORA |
| 24/03/2015 | 10:58 | 915478200 | S | 00:00:01 | 00:01:39 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 11:03 | 915014245 | E | 00:00:15 | 00:00:18 | 00:00:00 | No | OPERADORA |
| 24/03/2015 | 11:07 | 944132460 | S | 00:00:00 | 00:02:25 | 00:00:00 | No | |
| 15 llamada(s) | | | | 00:00:39 | 00:03:39 | 00:00:24 | | |

24/03/2015 11:32:23

GRÁFICO – TRÁFICO POR HORAS

Este informe detalla por franjas horarias el número de llamadas recibidas y el número de agentes registrados en este momento.

Permite hacer un seguimiento del tráfico y de la disponibilidad de los agentes en el periodo de tiempo seleccionado y puede ayudar a adecuar el número de agentes activos al tráfico real.



RESUMEN - LLAMADAS POR AGENTE

Proporciona por cada agente el número total de llamadas recibidas y atendidas, el tiempo total en conversación y la duración media y máxima por llamada.

RESUMEN DE LLAMADAS POR AGENTE

Período: 01/01/2016 - 31/12/2016
Horario: 8:00 - 20:00
Agente: Todos
Tipo: Todo
Pérdida: Todo

Entrantes: ■
Salientes: ■

| Agente | Totales | Hablando | Totales | Atendidas | Perdidas | Hablando | Atención media | Sonando | Totales | Atendidas | Hablando | Atención media |
|--------------|-------------|-------------------|------------|------------|------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|-------------|-----------------|-----------------|
| Juan | 32 | 06:04:35 | 12 | 12 | 0 | 00:01:58 | 00:00:09 | 00:00:35 | 20 | 18 | 00:04:37 | 00:00:15 |
| Elena | 84 | 00:39:58 | 57 | 51 | 6 | 00:34:41 | 00:00:40 | 00:04:37 | 27 | 20 | 00:05:17 | 00:00:15 |
| Alfonso | 1309 | 22:08:05 | 558 | 403 | 153 | 04:18:14 | 00:00:38 | 00:29:35 | 753 | 687 | 17:49:51 | 00:01:33 |
| Lara | 609 | 05:07:05 | 94 | 77 | 17 | 01:24:22 | 00:01:05 | 00:09:51 | 515 | 352 | 03:42:43 | 00:00:37 |
| Pedro | 25 | 00:04:19 | 12 | 12 | 0 | 00:02:17 | 00:00:11 | 00:05:34 | 13 | 13 | 00:02:02 | 00:00:09 |
| Rodrigo | 90 | 00:48:20 | 19 | 13 | 6 | 00:03:52 | 00:00:17 | 00:01:07 | 71 | 60 | 00:44:28 | 00:00:44 |
| TOTAL | 2149 | 1:04:54:22 | 750 | 588 | 182 | 06:25:24 | 00:03:03 | 00:46:19 | 1399 | 1150 | 22:28:58 | 00:01:10 |



SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

FIDELITY TELEMARKETING

FIDELITY TELEMARKETING

Fidelity Telemarketing está diseñado para gestionar campañas de telemarketing, realizando de manera automática un gran número de llamadas a posibles clientes/contactos cuyos números están almacenados en una base de datos.

PRESTACIONES Y BENEFICIOS

Marcación automática. Libre de errores.

Formularios personalizados.

Respuestas múltiples.

Rellamada automática y programable.

Campañas múltiples y simultáneas.

Llamadas diferidas por fecha y hora (personalizable para cada agente).

Importación de datos desde fuente OLE DB.

Supervisión de campañas en tiempo real.

Exportación de datos + paquetes de informes.

Call blending y optimización de recursos.

DISEÑADO PARA...

Sondeos telefónicos
Encuestas de opinión
Telemarketing y televentas
Confirmación de citas
Control de créditos
Investigación de mercados
Campañas de marcación automática
Gestión de formularios inteligentes



FIDELITY TELEMARKETING 4 TIPOS DE MARCACIÓN

VISTA PREVIA

En este método de marcación, el agente recibe en su pantalla los datos del contacto a llamar e inicia la llamada mediante un simple clic. Este método requiere mayor seguimiento por parte del supervisor para controlar la actividad del agente.

PREDICTIVA

Realiza las llamadas desde un grupo de extensiones reservadas para esta tarea. Un algoritmo inteligente permite iniciar la marcación en función de datos estadísticos del pasado inmediato, tales como: duración media de llamada, tiempo medio de establecimiento de llamada y número de agentes. Puede ocurrir que una llamada sea contestada y que en ese momento no haya agentes disponibles para atenderla.

PROGRESIVA

Realiza las llamadas automáticamente desde el teléfono del agente sin intervención del mismo y mostrando en su pantalla los datos del contacto. Cuando el contacto atiende la llamada, habla directamente con el agente.

MULTI-PROGRESIVA

Similar al modo predictivo, la marcación multi-progresiva realiza automáticamente múltiples llamadas pero sólo cuando detecta que un agente está disponible. Este modo no se anticipa a la disponibilidad del agente sino que realiza las llamadas cuando existen agentes libres. Permite garantizar que un mayor número de llamadas se atiendan y que haya una mayor ocupación de los agentes.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

SKY / PAGO POR USO

**SIN INSTALACIÓN
SIN ATADURAS**

**FLEXIBLE E INTUITIVO
100% SOPORTE TÉCNICO**

El servicio en la nube está basado en tecnología SIP y CTI de última generación, que ofrece al supervisor, información en **tiempo real** para gestionar y optimizar los recursos a su disposición.

Permite atender y distribuir un gran número de llamadas, minimizar las llamadas perdidas y optimizar costes y recursos internos.



SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

CENTRALITAS Y PROTOCOLOS

| FABRICANTE | MODELO | PROTOCOLO | REQUISITOS CTI |
|----------------|---------------------|---------------------|--|
| MITEL | NeXspan | CSTA II | <i>CSTA License</i> |
| | A400 | TAPI 2.0 | <i>Open Interfaces Platform (OIP)</i> |
| | A5000 | CSTA II | <i>CSTA License</i> |
| | OpenCom | TAPI 2.0 | <i>Open Interfaces Platform (OIP)</i> |
| | BP250 | TSAPI | <i>Ericsson Business-Link</i> |
| | MD110 / MX One | TAPI 2.0 / TSAPI | <i>Ericsson Application-Link</i> |
| | MD Evolution | TSAPI | <i>Ericsson Business-Link</i> |
| | 65xx | CSTA II | <i>CSTA License</i> |
| ALCATEL-Lucent | OmniPCX Office R8 | CSTA II | <i>Built-in CSTA</i> |
| | OmniPCX Office <R8 | CSTA II | <i>Extended Busy Lamp Field, ref. 3EH03131AA</i> |
| | OmniPCX Enterprise | TAPI 2.0 | <i>Alcatel TAPI Premium Server</i> |
| ASTERISK | | TAPI 2.0 | <i>Asterisk Management Interface (AMI)</i> |
| AVAYA | IP Office | TAPI 2.0 | <i>CTI Link Pro</i> |
| CISCO | Cisco Call Manager | TAPI 2.0 | <i>Cisco Unified TSP</i> |
| LG_NORTEL | LDK 24/828/20 | TAPI 2.0 | <i>TAPI-LDK300</i> |
| NEC | | | |
| | SV9100 | TAPI 2.0 | <i>Telephony Service Provider (TSP)</i> |
| | IPC-100 | TAPI 2.0 | <i>Telephony Service Provider (TSP)</i> |
| PANASONIC | KX-TD | TAPI 2.0 | <i>KX-TD TSP</i> |
| | NS1000 | CSTA III | <i>Built-in CSTA</i> |
| | KX-NCP | CSTA III | <i>Built-in CSTA</i> |
| | KX-TDA/TDE | TAPI 2.0 / CSTA III | <i>KX-TDA TSP</i> |
| | | | |
| UNIFY | OpenScape Office | CSTA III | <i>HiPath CAP-S for CSTA III</i> |
| | HiPath 4000 | CSTA III | <i>HiPath CAP-S for CSTA III</i> |
| | HiPath 3000 | CSTA II / CSTA III | <i>HG 1500 interface</i> |
| | Open Scape Business | CSTA III | <i>Built-in CSTA</i> |
| | Open Scape Voice | CSTA III | <i>Built-in CSTA</i> |

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

SELECCIÓN DE REFERENCIAS



SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

PRESENTACIÓN JUSAN



Jusan es uno de los líderes a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con 40 años de experiencia en telecomunicaciones, y con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presentes en más de 40 países.

Jusan realiza su actividad comercial a través de una red consolidada de partners y mayoristas, en estrecha colaboración con operadores y fabricantes que certifican la interoperabilidad de las aplicaciones de Jusan con los sistemas telefónicos más prestigiosos del mercado.

Posibilidades de desarrollo ilimitadas para todos los sectores

Soluciones llave en mano para Call Centers, Soluciones profesionales de grabación, Servidores vocales IVR, y Facturación de llamadas y Análisis del tráfico telefónico.



Jusan opera a través de distribuidores independientes en más de 40 países.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

CATÁLOGO MULTIMEDIA

Para visualizar el contenido multimedia haga click en “Ver vídeo”.

Si está sobre una copia impresa, escanee el código QR con la aplicación Scanner de su teléfono.

Si no cuenta con ninguna disponible, descargue cualquier versión gratuita en Play Store o IStore.

VÍDEOS FIDELITY CONTACT CENTER



[Ver video >](#)



[Ver video >](#)



FIDELITY TELEMARKETING



[Ver video >](#)





JUSAN
INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

www.jusan.es
marketing@jusan.es
tel. +34 914 560 110
fax +34 915 531 411



© Jusan S.A.